

完善公共交通 擦亮城市之窗

——我市公交运营现状调查

晚报记者 孙 敏 见习记者 陈海寅 文/图

公共交通是城市文明的一个窗口。公交运营状况不仅关系着市民的出行,也关系着一个城市的形象。作为全国优秀旅游城市,我市正越来越多地接待着八方来客。完善城市公共交通,既可以方便市民的出行,又有助于城市形象的提升。在市民眼里,我市公交现状如何?有哪些亟待改进的地方?近日,记者就此展开了走访。

市民——

运营现状有待改善

公交关系着每个市民的出行。作为不少市民首选的出行方式,“方便、实惠”是乘客对公交的一致评价。但金无足赤,我市公交在运营过程也存在着一些令市民不甚满意的地方。在采访中,不少市民表示:“总的来说挺方便的,但有些问题确实也该管管了。”

服务态度差

“那天,我抱着两岁的孩子坐公交车,孩子因为生病吐在了车上。弄脏了地板其实我也很内疚,司机生气我也能理解。但那个司机的态度实在太差了,发了一路牢骚不说,临下车时还不给我开车门。直到我抱着孩子把车厢地面擦干净了,他才让我下车。”11月16日,家住山城区的刘女士通过热线向记者反映。“现在不少司乘人员的服务态度很差,市民意见很大。”刘女士说。

在随后的采访中,向记者反映司乘人员服务态度问题的人不在少数。“我经常往返于新区老区之间,这种情况也遇见过。有的售票员说话很难听,本来没多大事儿,就因为他们的服务态度不好,最后吵起来了。我们是花钱买服务的,希望司乘人员不要把个人情绪带到工作中。”经常坐5路快运的李先生告诉记者。“当然很多售票员的服务态度还是不错的,对待乘客也很和气。但是个别司乘人员的服务态度已经影响到了司乘人员在市民心目中的整体形象。希望有关部门能重视一下这个问题。”

车内卫生差

“有些公交车太脏了,座

套都是黑糊糊的,要是外地人到咱鹤壁来,看见咱这儿的公交车就这样,多影响咱们的城市形象啊!”新区的王女士对记者说,“如果咱市的公交车能都像快速大巴那样就好了。”

“车内卫生状况不好,还经常有人在车厢内抽烟,空气很不好。夏天还可以开车窗,现在天冷了,开车窗太冷,不开窗车厢里的味道又太难闻。”说到这个问题,李女士也深有同感。“不过听说5路快运很多车都报废了,很快会上一些新车投入运营,我们这些经常坐公交车的都挺期待的。”

不准时到站

“每班公交车都规定了末班车的发车时间,但是有些公交车的末班车好像不按点发车。有一次,我在淇滨菜市场门口等末班车,末班车的发车时间已经过去半个小时了,连车的影子也没见着,白等了一场。最后,我只好打了个出租车回家了。早知道发车不按点,我就不等了。”在淇滨菜市场门口,正在等车的刘女士告诉记者。

“有一次因为等公交车,我连回家的长途车都误了。算好的时间点,谁知光等公交车就耽误了半个多小时。到汽车站时长途车刚刚开走,你说气人不气人?要是没开通公交车就算了,我们会选择其他方式出行,但现在有公交车,它却不守时,不是净耽误事吗?”家住新区新世纪花园的陈女士这样对记者说。

不按站点停车

“我坐2路车的时候,经常会遇见公交车不按站点停车的现象。那天在距我要下车的站点还有二百多米处,有乘客

拦车,司机停车后就要求我们几个准备到站下车的乘客提前下车。我因为带的东西沉没有同意下车,司机就说了些很难听的话。”家住山城区的王女士对记者说,“大家出门坐车是图方便的,你不能因为想少停几次车就让我们提前下车吧?”

“这样的事情太经常了。现在一些公交车都承包给个人了,由于大部分公交车没有按站点停靠,有时候司机为了少停几次车就会让乘客集中下车。有一次离我要下车的地方还有好长一段路,司机让集中下的时候我没有下,那辆车的售票员就说:‘那就不给她停车,谁让她刚才不下车。’结果那车把我拉了很远才让我下车。公交车应该是方便乘客出行的,司乘人员咋能这样感情用事呢?”在山城区鹤煤集团总医院对面的一个公交站点,一位正在等车的女士告诉记者。

老年人乘车难

公交难坐让很多老年人都深有体会。

“我每次等车都会拿着钱,看见车来,我就会跟司机晃晃手里的钱,要不他们就不给停车。”新区的王大爷告诉记者,“实行老年证本是照顾老年人的惠民政策,现在他们却因此拒载我们。”

11月19日,在新世纪广场附近的一个公交站点,75岁的罗大爷拿完药后准备乘车回老区。一辆5路快运在经过此站点时,发现只有罗大爷一个人要上车,马上就开走了。“现在的公交车真是太气人了,

看见老年人要上车马上就关车门。谁家里没有老人?这样对待老年人太不应该了。”罗大爷说。

司乘人员——

确实有不到位的地方,但也希望得到乘客的理解

作为矛头所向的司乘人员,对市民提出的种种不满是如何回应的呢?在采访中,记者询问了一些司乘人员。除了少数受访者表示“我觉得我们的服务挺好的,没什么问题”之外,多数受访者并不回避市民提出的问题。

接受记者采访的朱女士以前当过售票员,现在家里有几个亲戚仍在从事这个工作。朱女士说:“乘客们反映的情况确实存在,作为业内人,我自己也深有感触。但不是说所有的司乘人员都存在问题。大多数司乘人员对待乘客很热情,服务也很周到,有老弱病残孕上车,他们就像对自己家人一样照顾。极少数人在服务态度方面确实存在需要改进的地方,工作时说话难听,动不动就跟乘客起争执,服务态度很不好。”

“以前我们司乘人员在上岗之前都要经过一定的业务培训,像如何对待乘客等,但现在一些公交车都承包给个人了,怎么对待乘客就看个人的素质高低了。不过像一些简单的礼貌问题,一般人都知道,就看怎么去做了。”朱女士说。

“我不否认我们在工作上存在不足的地方,但也希望乘客对我们多些理解。像公交车

超员的情况,在很多城市都是普遍现象,要不怎么能说是公交车呢?有时候正开着车呢,还没到站点,就会有乘客拦车。如果我们没有停,等车的人还会在后面骂我们。很多时候不按站点停车,也是为了更方便市民。不过我也建议市民能自觉一些,养成到站点等车的习惯。公交秩序要靠大家来维持。”司机刘先生在接受采访时说。

“另外像拒载老年人的现象不能说没有。但说句实在话,谁家里都有老人,谁都有变老的那一天,应该多多体谅老年人。别人我不知道,以前我当售票员的时候,有老人上车我会赶紧去扶。老人下车的时候,我们一定是等老人离开车身1米之后才发动车。”刘先生说。

公交公司——

我们会不断完善自己的工作

在调查中,多数市民都表示公交车应该加强管理,公交运营现状有待改善。司乘人员在客观地看待业内存在的一些不足外,也提出了希望市民能多些理解的观点。作为市民和公交运营中间人的公交公司,对这种情况又是怎样看待的呢?

11月19日,记者来到了市公交公司,党办郭主任接受了我们的采访。说到市民普遍反映的问题,郭主任说:“市民反映的情况不能没有,但公交公司一直以来也在不断地完善自己的工作。如司乘人员态度差的问题,我们就处理过很多。我们也接到过一些投诉,像公交站牌不全、市民等车找不着站点等,事实上不是我们没有设置站牌,而是我们设置好的站牌,被一些不法者偷走当废铁卖了。我们的司机就遇到过一次这样的事,大白天有人偷站牌。所以也希望市民能多理解我们一点。”

实行统一管理之后,运营状况才能从根本上得到改善

在采访中,公交公司在客观地看待自己的不足外,也提出了让市民多理解多配合的观点。但横在市民和公交之间的工作人员说。

矛盾仅仅用一个“理解”就可以缓解吗?市民和公交之间矛盾的症结到底是什么呢?11月22日,记者再次来到公交公司,深入地采访了公司的部分工作人员。

“公交作为一项公益事业具有一定的公益性,它实际上并不是一个营利的行业。在别的城市,公交车的运营模式都是公车公营。现在咱市的公交车并没有实行公车公营。原来的公交公司改成了股份制,实行自收自支;有一部分公交车的运营则承包给了个人。整个城市的公交没有一个统一的管理部门。这是我市公交存在各种问题的原因之一。”公交公司一位不愿意透露姓名的管理人员如是说。

“公益事业原本就不适合让私人去经营,因为任何个人经营肯定都是以追求自身利益为目的的,而公益事业本身应该是以追求公众利益为目的。让私人去搞公共服务,公众的利益肯定会打折扣,因为私人利益和公众利益不能同时实现最大化,必然会产生冲突。如果不让私人承包的公交车去追求他们的利益,而单纯去保证公众利益,恐怕很难。所以,从某种程度上来说,没有实行公车公营是我市公交经营存在种种问题的根源。不实行公车公营,很多问题就不能从根本上得到解决。”该管理人员说。

“不少市民对咱市的公交管理情况并不太了解。从我们接到的投诉电话来看,投诉服务质量问题、拒载老人问题一般都存在于由私人承包的车辆上。公交公司虽说现在改成股份制了,自收自支,但在司乘人员的选择上比私人承包的车辆要规范很多。我们的多数司乘人员都是一直在从事这个工作,在职业素养方面和从业经验方面还是有很多优越性的。另外,对于公营的车辆,公司都有监控录像,这样便可以加强对司乘人员的管理,同时对于偷盗站牌行为也能起到一定的遏制作用。所以,啥时候能公车公营了,提升公交行业的形象、逐步解决公交现存的一些问题才能成为现实。”公司的其他工作人员也这样告诉记者。

“现存的16辆5路快运也在逐渐报废中。原来交给个人承包的一些公交线路现在正在逐步回收,公交运营也正在逐渐回归它应有的公益性。相信随着公车公营的逐步展开,我市公交存在的种种问题也会随之减少。”该公交公司一位工作人员说。



被5路快运拒载后,罗大爷顺利地坐上了一辆快速大巴。

该给开锁人加把“规范锁”了

晚报记者 卫 珩

陈女士中午下班回家时犯了难——钥匙忘到家里了。这房子是几个月前租别人的,据她了解,开锁要身份证、房产证、户口簿等很多证件,可是这房子不是自己的,怎么办?

陈女士几经考虑,联系了房东,想让房东给自己出个证明。房东目前不在鹤壁,但是房东的一番话让陈女士又惊又喜。“直接找个开锁的来就行,不用什么证明。”

开锁现场:开这些锁只是小菜一碟

根据房东介绍,那些配钥匙的都管开锁。陈女士来到经常去的菜市场,菜市场里有两家配钥匙的。陈女士随意找了一家,这个开锁师傅姓张。

张师傅先问明是哪种锁,得知是常见的防盗锁之后,他表示可以帮陈女士开锁。张师傅先让陈女士留下具体住址,说几分钟后就到。陈女士说明

地址之后就联系了记者一起在门口等。

结果,5分钟不到,张师傅就到了陈女士家。陈女士见张师傅空着手过来,很吃惊:“师傅,不用带什么工具吗?”

张师傅笑笑指着车筐里一个小包说:“这个就行了。”来到陈女士家门口,张师傅先从包里拿出一小瓶油,往钥匙孔里点了一下。

记者趁机看了一下小包包里的工具,一问才知道,不少工具都是人家自己“发明”的呢,单是粗细长短不同的铁丝就有11根。记者注意到一个顶端有4个钩子的工具,张师傅说那是专业的开锁工具,

“这种工具就是专门开十字形的锁的。”还有一些叫不出名字的工具,但都很精巧。

给钥匙孔上了点油之后,张师傅取出一个手柄折成圆形的铁丝伸到钥匙孔里捅了几下,最后他用那个顶端有4个钩子的工具插进钥匙孔里,转来转去。几分钟后,只听“咔嚓”一声,门开了。

记者调查:开锁市场混乱

记者在开锁现场自始至终也没有看到张师傅要求陈女士出示身份证明。锁开了之后,陈女士付了钱,张师傅就带着工具离开了。不用证明就能开锁,对于陈女士来说可是帮了大忙。可是不用证明就能把锁

开了,家还安全吗?

在九州路一家配钥匙的小摊前,那位师傅表示可以上门开锁。“不要什么证明吗?我的身份证丢了还没有补办呢,房子是租的。没有证明可以开锁吗?”记者问。那位师傅笑笑说:“没事,你找个人证明也行。”

经过记者采访发现,流动的开锁摊一般都不用身份证明,在工商局注册过的开锁公司情况好些。在黄河路和中山路交叉口,一家开锁公司的老板李先生告诉记者:“我们在工商局注册,在派出所都备了案。”记者问是不是在顾客要求开锁之前都要有身份证明,

李先生回答:“这个比较困难。因为很多人找我们开锁公司都是紧急情况。像上次有个顾客打电话说有紧急情况要求开锁,我们赶过去才知道,那人还穿着睡衣,出来扔垃圾,门就锁上了。火上还煮着饭,几个月大的孩子在屋里睡觉。像这种情况我们没有办法要求人家先出证明,只好先开了锁,看家里的情况是否像她说的那样。开了锁再证明也行,如果有意外情况我们会报警的。”

存在问题:管理难度比较大

近几年,随着人们安全防范意识不断增强,锁越来越复杂,个人一旦开不了只能求助专业的开锁人员。开锁从业人员逐渐增多,开锁业也在近些年迅速发展起来。在很多小区的墙上都能看到小广告“上门开锁”。

开锁业在为广大居民带来方便的同时,也带来了一定的安全隐患。记者从淇滨区公安分局治安大队了解到,目前我国尚没有正规完善的开锁业管理规范。“虽然我们对开锁从业人员进行了管理,但国家的法律法规不完善。”该大队相关负责人告诉记者,“在工商部门登记注册专业从事开锁服务的,可以建立从业人员档案。但是那些没有在工商局注册的就很不管理。”

“即便是对注册过的开锁公司,因为没有专门的法律依据,管理起来也很困难。”该负责人说,“更不用提大街小巷随处可见的做开锁生意的摊子,一般配钥匙的摊子都‘兼营’开锁业务,这些人多数没有办理营业执照。希望有相关的法律法规尽早出台,这样才能进一步规范开锁市场。”